РЕЗУЛЬТАТЫ ВЫБОРОЧНОГО СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ОПРОСА ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Формулировка вопросов и варианты ответов изложены в редакции, предложенной респондентам.

Данные приведены в процентах от общего количества опрошенных.

Какова общая стоимость получения услуги? (В рублях)

5 000 и менее	11,3
5 001 – 10 000	6,9
10 001 – 50 000	26,9
50 001 – 100 000	10,8
100 001 – 1 000 000	12,0
Более 1 000 000	7,6
Не ответили	24,5

Какова, на ваш взгляд, должна быть стоимость получения данной услуги? (В рублях)

5 000 и менее	24,8
5 001 – 10 000	8,9
10 001 – 50 000	19,8
50 001 – 100 000	4,2
100 001 – 10 00 000	4,3
Более 1 000 000	2,8
Не ответили	35,2

Какова сумма официальных расходов на получение данной услуги? (В рублях)

5 000 и менее	14,8
5 – 10 000	6,9
10 001 – 50 000	27,9
50 001 – 100 000	8,2
100 001 – 1 000 000	9,2
Более 1 000 000	4,4
Не ответили	28,6

Считаете ли вы сумму официальных расходов за данную услугу обоснованной?

Да	18,6
Скорее да	24,0
Скорее нет	24,1

Нет	15,2
Затруднились ответить	18,1

Оцените, пожалуйста, как эксперт – выплачивают ли неформально компании, аналогичные вашей, в вашем регионе, по какой-либо из обозначенных государственных услуг (процедур) денежное вознаграждение (оплата «в конверте») или дарят подарки для получения нужных документов и прохождения процедур?

Да	20,8
Нет	69,7
Не ответили	9,5

Если да, то в каких размерах? (*В рублях; данные приведены от количества респондентов, положительно ответивших на предшествующий вопрос)*

5 000 и менее	9,3
5 001 – 10 000	6,9
10 001 – 50 000	22,9
50 001 – 100 000	4,2
Более 100 000	1,5
Не ответили	55,2

Если вы пользовались услугами сторонних организаций (посредников), каковы были эти затраты? (*В рублях данные приведены от количества респондентов, привлекающих посредников)*

5 000 и менее	13,7
5 001 – 10 000	10,2
10 001 –50 000	52,5
50 001 – 100 000	16,8
Более 100 000	6,8

Сколько времени в целом вы затратили для получения данной услуги? (В днях)

10 и менее	11,2
11 – 30	28,6
31 – 60	19,4
61 –90	9,8
91 – 180	10,3
Более 180	13,1
Не ответили	7,6

Какое количество дней вы считаете оптимальным для получения данной услуги?

10 и менее	29,6
11 – 30	35,0
31 – 60	9,3
61 – 90	4,3
91 –180	3,9
Более 180	4,3
Не ответили	13,6

Имеет ли ваша компания или лично вы претензии к качеству работы государственных (муниципальных) учреждений, предоставляющих данную услугу?

Да, имеет	10,0
Скорее имеет, чем не имеет	22,1
Скорее не имеет, чем имеет	27,7
Нет, не имеет	26,3
Затруднились ответить	13,9

Что, на ваш взгляд, особенно затрудняет оформление документов в государственных (муниципальных) учреждениях для получения данной услуги? *(Сумма ответов не равна 100%, так как по методике опроса можно было выбрать несколько вариантов)*

Сложность заполнения официальных бланков	27,6
Хождение по многим кабинетам (или учреждениям)	49,7
Дороговизна услуг (пошлин, платежей)	24,4
Неудобный режим работы учреждений	19,5
Большие очереди	38,4
Отсутствие необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.)	20,4
Отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т. д.)	18,0
Недостаточный профессиональный уровень работников учреждений	16,7
Низкая культура работников учреждений	10,6
Вымогательство при оформлении документов	9,9
Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные услуги	14,3
Другое	2,6

Оцените, пожалуйста, в целом доступность и качество предоставления данной услуги?

Вид услуги	Очень плохо	Плохо	Удовлетворительно	Хорошо	Очень хорошо	Не ответили
Доступность информации о порядке предоставления услуги	1,9	8,7	37,7	41,8	9,0	0,9
Полнота и понятность предоставленной информации	1,8	9,5	35,2	44,9	7,5	1,1
Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу	1,3	7,0	31,6	45,4	13,2	1,5
Территориальная доступность учреждения (удаленность учреждения от остановки общественного транспорта, наличие автомобильной парковки, наличие досмотра при входе в здание и др.)	0,9	8,6	31,3	45,0	13,0	1,2
Информационная доступность (информация о графике работы и порядке приема посетителей, информационные таблички с указанием ФИО и др.)	0,4	4,9	27,9	50,3	15,2	1,3
Условия ведения приема посетителей (условия для заполнения посетителями документов, наличие гардероба, туалета и др.)	1,3	8,2	35,2	45,4	8,6	1,3
Удобство графика работы	1,3	8,0	34,8	45,7	9,1	1,1
Точность и правильность заполнения документов сотрудниками органов власти	0,3	5,0	28,3	53,1	12,1	1,2
Соблюдение сроков оказания услуги	1,9	11,5	33,1	42,2	10,2	1,1
Получение информации о стадии рассмотрения обращения	2,8	13,7	33,5	38,9	10,0	1,1

Из каких источников вы получили информацию о процедуре получения данной услуги? *(Сумма ответов не равна 100%, так как по методике опроса можно было выбрать несколько вариантов)*

На стендах в учреждении, предоставляющем государственные (муниципальные) услуги	29,7
Из интернет-ресурсов учреждений и организаций	46,7
Из газет, журналов, по телевидению	7,5
Из нормативных актов	40,1
По телефону	31,3
При личном обращении к работнику органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу	51,5
Другое	5,4

Скажите, пожалуйста, была ли данная услуга оказана вам в отведенный нормативными документами (регламент и др.) срок?

Да	58,1
Нет	18,5
Затруднились ответить	23,4

Скажите, пожалуйста, сколько раз вам пришлось обращаться в органы власти или другие учреждения для сдачи документов в полном объеме для получения данной услуги?

1 раз	24,6
2–3 раза	45,1
4 и более раз	28,4
Не ответили	1,9

Оцените, пожалуйста, по пятибалльной шкале степень важности для вас следующих условий при получении данной услуги

Условия получения услуги	Баллы					Не ответили
	1	2	3	4	5	
Сроки получения услуги	0,3	1,3	3,9	20,2	73,6	0,7
Стоимость получения услуги	0,8	2,3	9,8	25,7	60,5	0,9
Количество обращений в различные инстанции для получения услуги	0,4	1,7	7,8	27,7	61,4	1,0
Количество оформляемых документов для получения услуги	0,6	1,9	8,1	27,3	61,0	1,1

Как вы оцениваете дополнительные издержки, связанные с оформлением и подачей документов (поиск информации, пересылка документов, ожидание в очереди и др.) по отношению с общими временными и денежными затратами?

Значительные	20,2
Незначительные	51,3
Затруднились ответить	28,5

Если дополнительные издержки были существенные, то укажите их размер? *(Данные приведены от количества респондентов, оценивших свои дополнительные издержки как существенные.)*

Временные затраты *(в днях)*

10 и менее	14,0
11 – 30	17,1
31 – 60	10,2
Более 60	9,3
Не ответили	49,4

Денежные затраты *(в рублях)*

1 000 и менее	3,1
1 001 5 000	7,8
5 001 – 10 000	5,3
10 001 – 50 000	9,9
50 001 – 100 000	2,5
Более 100 000	3,7
Не ответили	67,7

Если вы привлекали стороннюю организацию или лицо (лиц) в качестве посредников для получения услуги (отдельных документов), чем руководствовались? *(Сумма ответов не равна 100%, так как по методике опроса можно было выбрать несколько вариантов. Данные приведены от количества респондентов, привлекающих посредников)*

Необходимостью экономии времени сотрудников	33,2
Сложностью прохождения всех процедур получения услуги	41,0
Сложностью получения отдельных документов	34,5
Желанием нанять специалистов для качественного и оперативного оформления документов	49,4
Тем, что посредник был предложен как условие получения необходимого результата	17,4
Другое	2,2